kpn Group Belgium

nos conditions générales pour les consommateurs

Les présentes conditions générales comprennent plusieurs chapitres :
- **Chapitre A** contient une définition des concepts utilisés dans ces conditions générales
- **Chapitre B** s'applique spécifiquement aux Services Mobiles.
- **Chapitre E** précise les règles applicables lorsque le Client opte pour une formule combinant plusieurs services de KPNGB.
- **Chapitre F** énonce les règles générales qui s'appliquent à tous les services et types d'abonnement.

En cas de contradiction entre :
(i) les dispositions relatives à un service spécifique ou les éventuelles Conditions particulières ; et
(ii) les conditions mentionnées dans le chapitre F,
les dispositions relatives au service spécifique ou les Conditions particulières en cause prévalent sur les conditions générales du chapitre F. Les Conditions particulières prévalent toujours sur les dispositions relatives à un service spécifique.

KPN Group Belgium sa offre ses services notamment sous la dénomination commerciale BASE.

A. Définitions

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par :
Abonnement : le Contrat en vertu duquel le Client fait usage d'un ou plusieurs Services pendant une durée déterminée ou indéterminée. La formule consistant en un forfait d'appel mensuel faisant l'objet d'une facture est également considérée comme un Abonnement.
Client : le Consommateur qui utilise les Services et/ou achète un Produit.
Carte SIM : la carte à puce qui est mise à disposition du Client par KPNGB et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour pouvoir utiliser le réseau de mobilophonie.
Conditions générales : les présentes Conditions générales, dont le texte est disponible auprès de KPNGB et des Distributeurs et lequel peut être consulté sur le site www.kpngroup.be
Conditions particulières : il est possible que pour certains Services, certaines conditions particulières dérogeant aux Conditions générales s'appliquent. Le cas échéant, ces Conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie intégrante du Contrat. Le texte des Conditions particulières est, tout comme celui des Conditions générales, disponible auprès de KPNGB et des Distributeurs, ainsi que sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be.
Consommateur(s) : toute personne physique qui est un Client et qui utilise les Services ou achète les Produits exclusivement à des fins non professionnelles.
Contenu : les informations qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications, sans considération de l'identité du Fournisseur de contenu et auquel le Client peut avoir accès via son téléphone mobile grâce aux Services Data.
Contrat : la relation contractuelle entre le Client et KPN Group Belgium sa / KPN Belgium sa relative à l'achat des Produits et/ou à l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les Conditions générales et, le cas échéant, la Demande d'abonnement, le Plan tarifaire choisi et éventuellement les Conditions particulières et des spécifications techniques.
Demande d'abonnement : le formulaire de demande, dûment complété et signé par le Client, par lequel celui-ci sollicite la fourniture des Services par Abonnement.
Distributeurs : l'ensemble des Points de vente et des distributeurs indépendants agréés par KPNGB.
Forfait d'appel prépayé : le montant prépayé qui permet au Client consommateur d'avoir accès, via sa Carte SIM, à certains Services Mobiles à concurrence de ce même montant, et pour lequel aucune facture n'est établie.
Fournisseur de contenu : les personnes physiques ou morales responsables de la conception, de la gestion et de la distribution de Contenu.
KPNGB : KPN Group Belgium sa.
KPN Group Belgium sa : Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles, RPM Bruxelles 0462.925.669.
Pack : une combinaison spécifique de plusieurs Services offerte au Client dans le cadre d'un seul Abonnement.
Plan tarifaire : la formule tarifaire choisie par le Client dans la liste des tarifs au moment de ou après la conclusion du Contrat. Les différents Plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés auprès des Distributeurs et du service de clientèle de KPNGB.
Point de vente : un magasin distributeur de Services et/ou Produits de KPNGB et qui est exploité par une entreprise du groupe KPN.
Produit(s) : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète à KPNGB ou qui sont mis à la disposition du Client par KPNGB.
Réseau : le réseau de mobilophonie de KPNGB et/ou le réseau ADSL ou de téléphonie utilisé par KPNGB pour la livraison de Services.
Services : l'ensemble des services (Mobile et/ou ADSL/Internet et/ou Téléphonie) auxquels le Client s'est inscrit.
Services ADSL/Internet : le service d'Internet et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNGB.
Services Data : les Services Mobiles proposés au Client par KPNGB ou par un Fournisseur de contenu et qui permettent au Client d'avoir accès à l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications (BlackBerry, WAP, MMS, sms) via son téléphone mobile par le biais du Réseau.
Services Mobiles : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNGB.
Services Téléphonie : le service de téléphonie fixe et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNGB.
SMS : désigne les brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.

B. Services Mobiles

B.1. Procédures de raccordement et d'activation
Le Client peut avoir accès aux Services Mobiles soit par la souscription d'un Abonnement, soit par l'achat d'un Forfait d'appel prépayé.
B.1.1. Abonnement
Le Client qui choisit d'avoir accès aux Services Mobiles par le biais d'une souscription à un Abonnement doit communiquer une Demande d'Abonnement conformément aux dispositions de l'article F.1 des présentes Conditions générales.
B.1.2. Forfait d'appel prépayé
B.1.2.1. Un Forfait d'appel prépayé donne au Client un accès direct à certains Services Mobiles à concurrence du montant de ce Forfait d'appel. Les Services Mobiles disponibles et les tarifs applicables varient en fonction du type de Forfait d'appel prépayé choisi. De plus amples informations à ce sujet peuvent être obtenues auprès de KPNGB, des Distributeurs et sur le site internet du produit concerné à partir du site Internet www.kpngroup.be. Le Forfait d'appel prépayé est un produit réservé aux Consommateurs, à l'exclusion des utilisateurs professionnels, et ne pourra à ce titre jamais faire l'objet d'une facture.
B.1.2.2. Le Client peut effectuer des appels grâce au numéro d'appel qui lui a été attribué aussi longtemps que le Forfait d'appel prépayé n'a pas été totalement épuisé ou définitivement perdu en application de l'article B.2.2 des Conditions générales. Tant que KPNGB n'a pas supprimé ce numéro conformément à l'article B.2.2 des Conditions générales, le Client peut continuer à recevoir des appels en Belgique.
B.1.2.3. Le Client ne pourra jamais prétendre à aucun remboursement de la quotité non épuisée de son Forfait d'appel prépayé, même en cas d'application de l'article B.2.2 des Conditions générales, sauf en cas de migration vers un Abonnement. Dans ce dernier cas, un montant de valeur d'appel effectivement achetée par le Client peut être transféré, tout transfert de valeur d'appel reçue gratuitement dans le cadre de promotion étant exclu.
B.1.2.4. Le Client qui utilise un Forfait d'appel prépayé sans s'être au préalable enregistré auprès de KPNGB accepte que son identité n'est dès lors pas connue de KPNGB et que cette dernière n'est par conséquent pas en mesure de lui communiquer des informations, fussent-elles obligatoires, autrement que de manière extrêmement succincte par le biais d'un SMS.
B.1.3. Activation
L'activation du Client est effectuée par un Distributeur ou par le Client lui-même. Dans ce dernier cas, et dépendant de la formule choisie, soit le premier appel effectué avec la carte SIM aboutit automatiquement à KPNGB, qui active le Client, soit le Client doit envoyer un SMS avec son code pin au numéro qui lui aura au préalable été communiqué suite à sa Demande d'abonnement et après réception duquel il est activé conformément à la procédure applicable.
B.2. Prestations de KPNGB
B.2.1. Roaming et appels internationaux

Selon les options, le type d'Abonnement, le versement éventuel d'une garantie ou d'une avance, le type de Forfait d'appel prépayé ou la date depuis laquelle le Client est Client, KPNGB offre au Client la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels à partir d'un certain nombre d'autres pays que la Belgique ("roaming") ou d'effectuer des appels à partir de la Belgique vers certains réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et ces appels internationaux sont disponibles auprès du service d'assistance de KPNGB et sur le site Internet du produit concerné à partir du site Internet www.kpngroup.be. Les tarifs roaming et internationaux sont constamment adaptés en fonction des accords que KPNGB conclut avec ses partenaires. Ceci implique notamment que les tarifs roaming sont susceptibles de changer pendant le séjour du Client à l'étranger.
Selon le pays où le client se trouve, la carte SIM sélectionne ou non automatiquement un réseau partenaire de KPNGB. Toutefois, le Client conserve toujours la possibilité de sélectionner manuellement le réseau de son choix à la condition que KPNGB ait conclu un accord de roaming dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau.
Il revient également au Client de sélectionner le réseau utile dès son entrée dans le pays dans l'hypothèse où il souhaite bénéficier de tarifs spécifiques propres à l'un de ces partenaires roaming de KPNGB.
La couverture du réseau et la disponibilité du service à l'étranger dépendent entièrement de l'opérateur étranger dont on utilise le réseau et KPNGB ne peut dès lors être tenue responsable en cas de dérangement ou de qualité non satisfaisante des Services à l'étranger.
B.2.2. Numéro d'appel
KPNGB s'engage à activer la Carte SIM le plus rapidement possible. Elle attribue un numéro d'appel par raccordement au Client au plus tard lors de cette activation. Le Client ne peut exiger ni de recevoir un numéro spécifique lors de l'activation (sauf dans le cadre de la portabilité de son numéro vers KPNGB auquel cas il peut conserver le numéro qui lui a été attribué initialement par son ancien opérateur), ni de modifier son numéro par la suite. Au terme du contrat le Client perd définitivement tout droit sur son numéro d'appel, sauf à demander à conserver celui-ci conformément à la procédure de portabilité applicable chez KPNGB. En tout état de cause, KPNGB a toujours le droit de modifier le numéro du Client pour des raisons de service impératives pour autant que le Client soit averti dudit changement au moins deux (2) mois à l'avance. En aucun cas, KPNGB ne sera redevable d'une quelconque indemnité au Client à ce titre.
Dans le cas d'un Forfait d'appel prépayé et sauf convention contraire dans des Conditions particulières, le Client accepte:
• d'une part que le Forfait d'appel prépayé ne demeure valable que pendant une durée de douze (12) mois après l'achat de celui-ci;
• et d'autre part que KPNGB est en droit de récupérer à tout moment un numéro d'appel (de telle sorte qu'il sera définitivement perdu pour le Client) si le Client n'a effectué aucun rechargement dans les douze (12) mois soit de l'achat de la carte SIM, soit du dernier ajout d'un Forfait d'appel prépayé sur ladite Carte SIM.
Dans le cas où le Client a conclu un Abonnement et sauf convention contraire dans des Conditions particulières, le Client accepte que s'il n'utilise pas du tout son Abonnement pendant une durée de douze (12) mois, KPNGB est en droit de mettre fin à l'Abonnement et aux éventuelles options correspondantes et de récupérer à tout moment le numéro d'appel (de telle sorte qu'il sera définitivement perdu pour le Client). Dans ce cas, le Forfait d'appel, les options et les crédits quelconques deviennent automatiquement caducs.
Une modification des conditions applicables par KPNGB (y compris, mais sans y être limité: la modification des tarifs intérieurs applicables) ne diminuera en aucun cas les droits du Client liés à un Forfait d'appel prépayé acheté antérieurement à la modification. Les anciennes conditions continuent à s'appliquer au Forfait d'appel prépayé qui a été acheté avant la prise d'effet des conditions modifiées, jusqu'à la prochaine recharge effectuée après l'entrée en vigueur des conditions modifiées. Le Client est supposé avoir accepté les conditions modifiées par le simple fait d'acheter un nouveau Forfait d'appel prépayé.

B.3. Droits, obligations et responsabilités du Client

B.3.1. Carte SIM - code PIN
B.3.1.1. Afin d'éviter les abus, le Client doit, dès réception de sa carte SIM, changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel. Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ce code et veillera donc à éviter tout code trop évident tel que 1111, 2222 ou 1234.
B.3.1.2. KPNGB demeure l'unique propriétaire de la Carte SIM remise au Client. Le Client ne peut pas céder, prêter, détériorer ou détruire la Carte SIM. Si le Client souhaite que la Carte SIM puisse être utilisée par d'autres personnes, il doit indiquer au préalable les coordonnées de tous les utilisateurs sur le formulaire prévu à cet effet, et joindre ce formulaire à sa Demande d'abonnement. Le Client reste toutefois en tout état de cause seul responsable de l'exécution des obligations découlant du Contrat. Dans les sept (7) jours suivant la fin du Contrat, le Client restituera la Carte SIM à KPNGB ou à l'un des Points de vente. Le Client doit utiliser la Carte SIM en bon père de famille. Toute tentative de reproduction des données d'identification techniques de la Carte SIM et tout usage frauduleux de la Carte SIM sont interdits et donneront lieu au retrait du numéro d'appel lié à la Carte SIM, sans préjudice d'autres mesures que KPNGB pourrait prendre à l'égard du Client.
B.3.1.3. En cas de perte, de vol ou de dégradation de la Carte SIM, le Client demeure responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce que le Client ait demandé par téléphone à KPNGB la suspension des Services Mobiles. Lors de cette demande, le Client doit pouvoir s'identifier comme le titulaire légitime de la Carte SIM. Cette demande doit être confirmée par écrit par le Client dans les huit (8) jours qui suivent la déclaration par téléphone. A la demande de KPNGB, le Client doit communiquer le numéro du procès-verbal de la déclaration de perte ou de vol effectuée auprès de la police. Les éventuels frais d'Abonnement restent dus pendant la suspension. La durée de validité du Forfait d'appel prépayé n'est pas suspendue et vient donc à terme à la date initialement prévue KPNGB fournit une nouvelle carte SIM au Client à la demande de ce dernier et moyennant le paiement du coût de celle-ci. KPNGB s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour lever la suspension de l'Abonnement du Client qui est en possession d'une nouvelle Carte SIM ou qui a retrouvé la Carte SIM perdue dans un délai de cinq (5) jours ouvrables avec, le cas échéant, maintien du forfait d'appel restant. Si, pour quelque raison que ce soit, KPNGB est dans l'impossibilité de lever la suspension de l'Abonnement du Client dans les cinq (5) jours ouvrables, aucun frais d'Abonnement ne sera facturé pro rata temporis au Client pendant le délai supplémentaire.
B.3.2. Téléphone mobile
B.3.2.1. Le Client s'engage à utiliser les Services Mobiles uniquement par le biais d'un téléphone qui est conforme aux normes belges et européennes et qui est adapté au Réseau et aux services que le Client souhaite utiliser. Le Client pourra trouver quelques conseils à cet égard sur le site www.kpngroup.be, qui fournit, à titre uniquement informatif, des informations utiles à cet égard. Quand bien même le GSM serait adapté au Réseau, KPNGB ne garantit pas que toutes les fonctions du téléphone du Client puissent être utilisées sur ce dernier. Le Client respectera scrupuleusement le mode d'emploi de son téléphone mobile. Le Client doit se charger lui-même du remplacement de son téléphone mobile lorsque, pour des raisons techniques propres à l'appareil (par exemple parce qu'il est trop ancien), il ne peut pas avoir accès au Réseau ou que l'appareil n'est pas adapté à l'utilisation de certains Services Data. KPNGB peut exiger que le Client présente son téléphone mobile à des fins de contrôle tant avant l'activation des Services Mobiles qu'ultérieurement. L'usage de tout autre appareil, y compris l'usage de SIMboxes ou de GSM gateways, est interdit, à moins que KPNGB ait donné son consentement exprès et écrit et que le numéro IMEI de l'appareil ou de la SIMbox concernés ait été enregistré auprès de KPNGB. Le Client accepte que les appels provenant de ou à destination d'appareils non autorisés soient bloqués automatiquement et sans avertissement préalable, et qu'un tel usage donne à KPNGB le droit de suspendre et/ou de mettre fin immédiatement et sans avertissement préalable aux Services Mobiles.
B.3.2.2. KPNGB attire l'attention sur le fait, malgré l'excellente qualité du Réseau, il ne lui est pas possible de garantir en toutes circonstances une couverture parfaite de l'ensemble du territoire de la Belgique.
B.3.2.3. Le Client reconnaît qu'il est informé des risques liés à l'utilisation de téléphones mobiles (notamment lors de la conduite d'un véhicule, de la prise de carburant ou à proximité de carburants et/ou d'explosifs ainsi que des perturbations que leur usage peut provoquer sur les appareils médicaux et dans les avions).
B.3.2.4. Il est conseillé au Client de signaler immédiatement par téléphone à KPNGB la perte ou le vol de son téléphone mobile afin que KPNGB puisse bloquer à distance l'accès du téléphone mobile concerné au Réseau et au réseau des opérateurs membres de l'EIR (Equipment Identity Register). En effet, le Client demeure responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce que le Client ait demandé par téléphone à KPNGB la suspension des

Services Mobiles. Le Client doit pour ce faire être en mesure de s'identifier comme étant le propriétaire du téléphone mobile et il doit adresser à KPNGB dans les huit (8) jours qui suivent le signalement téléphonique une confirmation écrite de la perte ou du vol. A la demande de KPNGB, le Client doit communiquer le numéro du procès-verbal de déclaration de la perte ou du vol à la police.

B.3.3. Envoi de messages écrits ou verbaux

B.3.3.1. Il est interdit au Client d'envoyer par le biais du Réseau des messages écrits ou verbaux à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphone mobile, qu'ils aient ou non été préalablement identifiés.

B.3.3.2. Sauf en cas d'accord explicite du destinataire, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le biais du Réseau des messages écrits ou verbaux ayant un contenu commercial quelconque.

B.4. Services Data

Sauf stipulation contraire, l'inscription et/ou l'utilisation d'un Service Data implique(nt) l'inscription préalable à un Service Mobile (Abonnement ou Forfait d'appel prépayé). Dans ce cas, l'utilisation des Services Data sera possible, sauf si le Client a demandé par écrit à KPNGB de ne pas permettre l'utilisation des Service Data. Toute utilisation et/ou inscription à des Services Data emporte(nt) l'acceptation automatique par le Client des Conditions générales et de toutes Conditions particulières applicables au Service Data concerné.

Les Services Data sont tarifés notamment en fonction du nombre de kilobits téléchargés (download et upload) par le Client à l'aide de son téléphone mobile. Les tarifs propres à chaque Service Data peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service clientèle de KPNGB.

KPNGB attire l'attention du Client sur le fait que KPNGB est totalement étrangère à la relation contractuelle existant entre le Client et le Fournisseur de contenu. Si le Client souhaite utiliser un pareil Contenu et conclut un contrat avec le Fournisseur de contenu, il le fait à ses propres risques et KPNGB ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu de ce Contenu fourni par le Fournisseur de contenu, ni des conditions de consultation du Contenu. Le Client ne peut pas demander à KPNGB de prouver que le Client a ou n'a pas conclu un contrat avec le Fournisseur de contenu. Le Client accepte que, sauf lorsqu'elle le propose sous son nom, KPNGB soit totalement étrangère au Contenu auquel le Client peut accéder via le Réseau et KPNGB ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable de celui-ci, pas plus que des informations consultées sur le site de tiers, ou des e-mails et/ou SMS envoyés ou réceptionnés dans le cadre de ces services de Contenu. KPNGB ne peut pas d'avantage être tenue responsable d'une quelconque violation de la législation ou de la réglementation en vigueur commise par un Fournisseur de contenu, notamment en matière de droits de la propriété intellectuelle).

La consultation de certains Contenus n'est possible que conformément aux conditions de durée, de prix, d'âge et /ou à toute autre condition définie par le Fournisseur de contenu. Si le Client ne respecte pas certaines conditions définies par le Fournisseur de contenu, telles que des conditions d'utilisation spécifiques, le Client est exclusivement responsable des conséquences d'une telle violation, telles que la mise hors service du Contenu, et le Client sera redevable de tous les frais et redevances quelconques ainsi occasionnés. Si le Client prend un abonnement pour la consultation payante du Contenu proposé par un Fournisseur de contenu, le Client sera alors redevable d'une redevance complémentaire pour la Consultation de ce Contenu, telle que définie par le Fournisseur de contenu dans ses conditions.

L'adhésion du Client aux conditions du Fournisseur de contenu pour la consultation du site emporte l'acceptation par le Client du montant de l'abonnement.

Le Client s'engage à ne pas envoyer de données d'une façon automatisée à des groupes de destinataires.

B.5. Utilisation des Services Mobiles à des fins spécifiques

Sauf autorisation expresse et écrite de KPNGB, il est en toutes circonstances interdit au Client de vendre, de donner, de sous-louer ou de commercialiser en tout ou partie et de quelque manière que ce soit (par exemple au moyen d'une SIM box) les Cartes SIM et/ou les Services Mobiles qui lui ont été attribués Toute violation de cette interdiction sera considérée comme une violation irréparable du Contrat au sens de l'article F.10.3.1.2. avec les conséquences que cela emporte.

C. Pas d'application pour les Services Mobiles

D. Pas d'application pour les Services Mobiles

E. Packs

E.1. Packs disponibles

KPNGB propose à ses Clients des Packs, c'est-dire des combinaisons spécifiques de plusieurs Services. La liste des différents Packs disponibles, accompagnée d'informations détaillées sur leur contenu, les options éventuelles et les tarifs, peut être obtenue auprès de KPNGB et des Distributeurs et peut être consultée sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be.

E.2. Abonnement

Le Client peut bénéficier d'un Pack en souscrivant un Abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales.

E.3. Conditions applicables

Des Plans tarifaires spéciaux ont été développés pour les Packs. Hors ces tarifs, les conditions spécifiques à chacun des Services faisant partie d'un Pack demeurent applicables au Service concerné.

E.4. Suspension des Services faisant partie d'un Pack

Lorsque KPNGB est autorisée, conformément à l'article F.10.2.1, à suspendre un Service faisant partie d'un Pack, KPNGB aura le droit de suspendre au même moment tous les Services faisant partie du même Pack.

E.5. Résiliation d'un Servi ce faisant partie d'un Pack

Si KPNGB ou le Client décident de résilier un Service faisant partie d'un Pack, tous les Services faisant partie du Pack seront automatiquement résiliés au même moment.

F. Général

F.1. Abonnement

F.1.1. Le Client qui désire avoir accès aux Services doit:

a. soit remettre l'original de sa Demande d'abonnement auprès de KPNGB ou d'un Distributeur.
b. soit transmettre à KPNGB l'original de sa Demande d'abonnement, accompagné d'une photocopie des informations mentionnées au point F.1.2, par courrier dans les trois (3) jours ouvrables suivant l'activation de l'Abonnement.

F.1.2. KPNGB se réserve le droit de ne pas considérer la Demande d'abonnement comme valable si celle-ci n'est pas accompagnée des documents suivants:

a. pour les personnes physiques:
- l'original de la carte d'identité ou du passeport belge valide ou, le cas échéant, l'original de la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique
- la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique pour autant que cela ne ressorte pas des documents précédents;

b. pour les personnes morales:
- la publication au Moniteur belge des statuts et de leurs modifications éventuelles, la preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation;

c. pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait):
- une copie certifiée conforme des statuts et de leurs modifications éventuelles de la société ou de l'association, preuve de l'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation;

d. pour les mandataires:
- la preuve de l'identité du mandataire et la procuration;
- suivant le cas, les documents mentionnés au point F.1.2. (a), au point F.1.2. (b) ou au point F.1.2. (c).

F.1.3. KPNGB a le droit de demander à tout Client la communication de pièces complémentaires de nature à attester de sa solvabilité.

F.1.4. KPNGB peut refuser de donner suite à une Demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un Service supplémentaire lorsque, entre autres, (i) le Client ne respecte pas les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec KPNGB, ou (ii) l'accès au Service ne peut être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes, ou (iii) le Client est enregistré aux fichiers mentionnés dans l'article F.5.1.

F.1.5. KPNGB a le droit de réclamer au Client, avant l'acceptation de la Demande d'abonnement et/ou pendant la durée du Contrat, le paiement d'une garantie ou d'une avance. Elle peut demander une garantie lorsque le contrôle de crédit effectué préalablement à l'acceptation du Contrat, ainsi que les informations objectives fournies par le Client, font apparaître que ce dernier ne peut se permettre financièrement de téléphoner ou d'utiliser l'Internet de manière intensive. Le montant maximum que KPNGB peut réclamer à titre de garantie est de 186 euros par raccordement de téléphone mobile, de 150 euros par raccordement de téléphone

fixe et de 150 euros par raccordement ADSL/Internet. La garantie versée est remboursée au Client qui respecte ses obligations contractuelles à partir du troisième mois qui suit la date du paiement de la garantie à KPNGB, au moyen d'une compensation entre d'une part, le montant de la garantie à rembourser, et d'autre part, les factures dues par le Client. KPNGB peut solliciter une avance pendant l'exécution du Contrat lorsqu'il s'avère que le Client fait usage d'un ou de plusieurs Services de manière telle qu'une facture élevée est à craindre. Le montant maximum que KPNGB peut réclamer à titre d'avance est le montant non encore payé au moment où l'avance est demandée. Ce montant peut être vérifié par le biais du helpdesk de KPNGB. Une avance payée est toujours déduite dans les premières factures suivantes adressées au Client et ne produit aucun intérêt. Le Client peut demander au helpdesk de KPNGB de plus amples informations sur les cas dans lesquels une garantie ou une avance peut être demandée.

F.2. Obligations de moyens

KPNGB n'est tenue que d'une obligation de moyen quant à la fourniture des Services. KPNGB prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer que l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des Services se déroulent aussi aisément que possible. KPNGB détermine les moyens techniques les plus adéquats de prestation de ces Services, mais KPNGB n'a aucune obligation d'élargir le Réseau ou d'augmenter la capacité du Réseau. KPNGB ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation des Services, ni que toutes les données envoyées et reçues au moyen des appareils mobiles convenant à cet usage pourront être livrées sans interruption, sous leur forme exacte et dans un délai précis. En cas d'utilisation de l'Internet ou de réseaux comparables, il est possible que des perturbations et/ou l'absence de disponibilité des connections avec le réseau public d'Internet ou d'autres réseaux de télécommunication entravent l'utilisation des Services.

F.3. Responsabilité de KPNGB

F.3.1. KPNGB s'engage à employer tous les moyens raisonnables en vue de prévenir tout dérangement pour le Client et, dans l'hypothèse où de tels dérangements interviendraient malgré tout, à prendre toute mesure raisonnable pour limiter les dommages subis par ce dernier. Le Client comprend et accepte que KPNGB ne peut être tenue responsable des dommages subis par le Client faisant suite (même uniquement partiellement) à des facteurs externes et/ou des actes du Client lui-même, tels que, sans que cette liste soit exhaustive:

a. des perturbations ou des défauts de qualité des Services causés par des facteurs externes (tels qu'à titre d'exemple : dysfonctionnement ou défauts de qualité des réseaux et installations de tiers qui sont utilisés par KPNGB ; dysfonctionnement ou défauts de qualité dus à des obstacles entravant la communication sans fil ; mesures imposées par les autorités belges ou européennes etc.);
b. le trouble d'utilisation imputable à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou des autres installations de KPNGB;
c. la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Client;
d. le mauvais fonctionnement du téléphone (mobile), de l'ordinateur, du modem, des accessoires ou, plus généralement, du matériel du Client. En cas de mauvais fonctionnement de son matériel ou de problème de réglage relatif à ce dernier, le Client doit s'adresser exclusivement au vendeur/producteur dudit matériel et non à KPNGB ;
e. l'utilisation d'un téléphone (mobile), ordinateur ou modem par le Client (i) de manière non conforme au mode d'emploi ou aux termes du Contrat, ou (ii) qui n'a pas été dûment agréé conformément aux normes applicables, ou (iii) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires contre des virus, les intrusions de tiers, etc. ;
f. l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de KPNGB;
g. l'utilisation ou l'abus du code PIN ou mot de passe du Client (i) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code ou mot de passe à un tiers, (ii) si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel, ou (iii) si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 1234, 5555, ...).

F.3.2. KPNGB ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client du chef du Contrat, tels que, sans que cette liste soit exhaustive: perte de gain ou de chiffre d'affaires, interruption des activités, perte ou l'endommagement de données, etc.

F.3.3. KPNGB ne peut en aucun cas être tenue responsable :

a. du contenu des conversations menées dans le cadre des Services ;
b. des transactions conclues par le Client et un tiers et des services fournis par des tiers et/ou accessibles par le biais des Services;
c. du contenu, de l'intégrité ou de l'exactitude des données transmises par le biais des Services et des informations fournies par des tiers ou accessibles par le biais des Services;
d. d'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais des Services;
e. des dommages aux et/ou de la perte de données transmises par le biais des Services.

F.3.4. Sauf en cas de fraude ou de faute grave dans le chef de KPNGB ou d'un de ses salariés, et sans préjudice des dispositions légales impératives en la matière, la responsabilité de KPNGB est en tout état de cause limitée de manière globale, et pour chaque cas dans lequel la responsabilité de KPNGB serait mise en cause, à au maximum cinq (5) fois la dernière facture du Client étant entendu que ce montant total ne pourra jamais dépasser cinquante mille (50.000) euros.

F.4. Achat d'un Produit - Garanties

F.4.1. Tout Produit devient la propriété du Client dès son achat par celui-ci. Le Client supporte à partir de ce moment le risque de vol ou de perte du Produit et ne peut faire valoir aucun droit à l'égard de KPNGB à ce propos. Nonobstant le fait que le Client est propriétaire du Produit, il lui est interdit de modifier les paramètres spécifiques de celui-ci. En cas de non-respect de cette interdiction, le bon fonctionnement du Service ne pourra être garanti.

F.4.2. Si la Demande d'abonnement du Client est totalement ou partiellement refusée ou si l'Abonnement du Client est suspendu par KPNGB en vertu des présentes Conditions générales, le Client n'a droit ni à la restitution ni au remboursement du prix du Produit préalablement acquis (par exemple un gsm), même si cette acquisition a eu lieu auprès d'un des Points de vente.

F.4.3. Sous réserve des dispositions impératives en la matière, KPNGB est exonérée de toute responsabilité relative aux Produits au-delà d'une période de deux (2) ans qui commence à courir à la date de l'achat par le Consommateur. Pour le surplus, les Produits vendus par KPNGB sont uniquement couverts par les conditions de garantie standard du fabricant qui sont insérées dans l'emballage.

F.5. Données personnelles – Protection de la vie privée

F.5.1. Les données à caractère personnel, y compris les coordonnées électroniques (adresse électronique, numéro de téléphone, etc.), que le Client communique à KPNGB ou que KPNGB octroie au Client (login, mot de passe, numéro de téléphone, adresse e-mail), ainsi que les données relatives aux appels, au numéro d'appel et aux volumes de transit, aux localisations spatiales et temporelles des appels, sont enregistrées dans les fichiers de données de KPNGB. KPNGB est responsable du traitement de ces données et les bases de données correspondantes sont conservées au siège social de KPNGB. Le traitement de ces données est soumis, entre autres, aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la Protection de la Vie Privée, et de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces données peuvent être partagées avec d'autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient KPNGB et/ou avec des sociétés avec lesquelles KPNGB a conclu un contrat de fourniture de services, qui sont, le cas échéant, établies dans un pays non-membre de l'Union européenne, et qui garantissent ou non un niveau de protection adéquat. Les données sont utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat (entre autres l'enregistrement de messages écrits ou oraux ou la fourniture de services localisés), de la gestion de la Clientèle (tels que l'établissement et l'envoi des factures, le suivi, la réception, la vérification et éventuellement le recouvrement des paiements, la gestion du contentieux), de la prévention et du dépistage des fraudes et des infractions, ainsi que du marketing et des études de marché relatifs aux Services et aux Produits. Dans ce dernier cas, les données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché. Les coordonnées des anciens Clients pourront être utilisées durant une période de deux (2) ans prenant cours à la fin de l'Abonnement du Client pour informer les anciens Clients des nouveaux produits et services et promotions de KPNGB.

Si le Client souhaite utiliser certains Services Data, il peut s'avérer nécessaire que KPNGB traite de manière spécifique certaines données personnelles pour que le Client puisse avoir accès au Contenu fourni par certains Fournisseurs de contenu.

Le Client peut prendre connaissance des données personnelles le concernant contenues dans les fichiers de KPNGB et demander leur rectification en envoyant à cette fin une demande datée et signée à l'adresse du siège de KPNGB. Le Client peut de la même manière s'opposer à l'utilisation des données personnelles le concernant, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing et d'études de marché.

Lors de la signature de la Demande d'abonnement, le Client accorde ou refuse, de la manière prévue par la loi, son autorisation pour que ses données personnelles soient

reprises dans un annuaire téléphonique ou un service de renseignements par téléphone.
Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux instances judiciaires, KPNGB se réserve le droit de communiquer certaines données personnelles aux autorités ou à des personnes dûment habilitées.
Dans le cadre de la prévention des fraudes et des infractions, KPNGB se réserve le droit de comparer les données fournies par le Client avec les données contenues dans ses fichiers ou dans ceux d'autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient KPNGB ou encore ceux de la société Graydon Belgium SA. KPNGB est autorisée à traiter et conserver (elle-même ou avec l'aide d'une société tierce de son choix) les données personnelles des Clients qui ne respecteraient pas leurs obligations contractuelles et transmettre ces dernières aux autres sociétés du Group KPN auquel appartient KPNGB.
Certaines coordonnées (notamment les données de localisation) peuvent être rendues anonymes par KPNGB (de sorte qu'il ne s'agit plus de données personnelles) et ces données anonymisées peuvent alors être utilisées à des fins statistiques, transmises à des tiers ou commercialisées.
Par la communication de ses données à caractère personnel, le Client autorise expressément KPNGB à procéder aux traitements décrits ci-dessus, aux fins décrites plus haut.
Le Client peut également obtenir de plus amples renseignements sur les bases de données visées par le présent article en s'adressant au Registre Public de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (www.privacycommission.be).
F.5.2. Le Client accepte expressément que les appels qu'il envoie à, ou reçoit de KPNGB soient écoutés par des salariés ou consultants de KPNGB qui ne sont pas les interlocuteurs directs du Client, à des fins de formation et de contrôle, ou qu'ils soient enregistrés pour servir de preuve des transactions commerciales.
F.5.3. Le Client accepte que KPNGB prenne connaissance, à la demande du service de médiation pour les télécommunications, du SPF Economie ou de toute autre autorité compétente, du contenu des communications faisant l'objet d'une plainte ou d'une contestation et qu'elle le transmette à ces organismes le cas échéant.

F.6. Droits, obligations et responsabilités du Client

F.6.1. Information

F.6.1.1. Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du Contrat toutes les informations nécessaires relatives aux Services et aux Produits.
F.6.1.2. Le Client communiquera à KPNGB immédiatement et par écrit toute modification des informations qu'il a transmises à KPNGB tant lors de l'activation des Services que par la suite (par exemple une nouvelle adresse, une nouvelle dénomination sociale ou un nouveau numéro de compte pour les domiciliations bancaires). Les frais résultant du non-respect de cette obligation seront intégralement supportés par le Client.

F.6.2. Utilisation prudente

Le Client s'engage à utiliser les Services et les Produits comme un utilisateur normalement prudent, en respectant le Contrat, les dispositions légales applicables et les usages en matière d'ordre public ou de bonnes mœurs. Le Client est responsable de la garde de ses équipements. Il s'assurera qu'aucune autre personne n'ait accès aux Services sans son autorisation.
Il est de ce fait entre autres interdit au Client d'utiliser les Services pour commettre des infractions ou de divulguer des informations illégales, ce qui comprend notamment l'accès illicite aux données des réseaux connectés, l'atteinte au bon fonctionnement des Services, la mise en danger de l'utilisation ou de la capacité des prestations pour d'autres utilisateurs, la détérioration ou la destruction de l'intégrité des données informatiques, l'envoi non sollicité d'un nombre important d'informations ayant le même contenu (spamming), le harcèlement des personnes, la divulgation de la pornographie ou des textes ou images à contenu raciste et du matériel portant atteinte aux bonnes mœurs, l'incitation à commettre des crimes et délits, l'encouragement à des jeux de hasard et paris illicites, etc.
Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui s'appliqueraient, le cas échéant, aux données faisant l'objet des Services ou aux données traitées dans le cadre d'un Service. A cet égard, tous logos, dénominations et signes utilisés par KPNGB dans le cadre de ses Services sont des marques protégées dont il est interdit au Client de faire usage.

F.6.3. Utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée

Certaines dispositions des présentes Conditions générales, mais aussi des Conditions particulières et des Plans tarifaires font référence à "un usage normal personnel et privé" ou à "un usage normal professionnel" dans le cadre d'une offre illimitée.
Sauf si les notions "usage normal personnel et privé" ou "usage normal professionnel" sont définies autrement dans les Conditions particulières ou les Plans tarifaires, elles signifient ce qui suit :
L'usage normal personnel et privé et l'usage normal professionnel dans le cadre d'une offre illimitée permettent une utilisation véritablement intensive des Services concernés. Ce n'est qu'en cas de fraude (tels que, entre autres: usage commercial du contrat, notamment à des fins de call center ou de simbox, et/ou mise à disposition de tierces personnes), d'usage malhonnête ou, plus généralement, d'usage non conforme à celui qu'on est en droit d'attendre d'un Client qui a conclu un Abonnement bien déterminé (tel que notamment: usage du téléphone mobile comme baby phone) qu'il ne s'agit pas d'un usage normal.
Sauf en cas de promotions qui dérogeraient expressément aux limites mentionnées ci-dessous, un usage sera considéré comme frauduleux si le Client :
En ce qui concerne les Services Mobiles :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
- appelle régulièrement plus de 3 heures d'affilée ;
- envoie plus de 350 SMS par jour et/ou plus de 10.000 SMS par mois ;
- envoie plus de 50 MMS par jour et/ou plus de 400 MMS par mois vers BASE et/ou adresses e-mail ;
- envoie plus de 20 MMS par jour et/ou plus de 100 MMS par mois vers les autres réseaux mobiles ;
- génère, dans le cadre de l'utilisation de Services Data, un transfert de données depuis la Belgique qui dépasse 500 MB par jour et/ou 5 GB par mois.

En ce qui concerne les Services Téléphonie :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine.

Dans chacun de ces cas, KPNGB se réserve le droit de limiter la fourniture de Services ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

F.6.4. Responsabilité

F.6.4.1. Sauf en cas de cession du Contrat effectuée en vertu de l'article F.9.2, le Client demeure seul responsable envers KPNGB de l'exécution des obligations que lui impose le Contrat.
F.6.4.2. Le Client est responsable de tous les dommages subis par KPNGB suite à la violation par le Client de l'une des obligations imposées dans le cadre du présent Contrat.

F.6.5. Modification du Plan tarifaire par le Client

Le Client n'est pas autorisé à changer de Plan tarifaire avant la fin de la période initiale de son contrat, sauf à y avoir été expressément autorisé par KPNGB.
Au cas où le Client est autorisé à changer prématurément de Plan tarifaire, il reconnaît que s'il a initialement eu accès aux Services dans le cadre d'une offre promotionnelle grâce à laquelle il a reçu un avantage spécifique de la part de KPNGB, cette dernière a le droit d'imposer des conditions spécifiques avant d'autoriser le Client à procéder audit changement.

F.7. Tarifs – Indexation des prix

F.7.1. Les différents Plans tarifaires relatifs aux différents Services peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service de clientèle de KPNGB. Sauf mention contraire expresse dans les Conditions spécifiques relatives au Service concerné, les tarifs de KPNGB sont valables uniquement pour les appels / SMS / MMS /utilisation de Data en Belgique, numéros spéciaux exceptés.
F.7.2. Certains Plans tarifaires prévoient la possibilité de transférer la partie du forfait d'appel non utilisé du Client au mois prochain. Dans un tel cas, la consommation se déroule comme suit : le Client utilise d'abord le forfait d'appel du "nouveau" mois et le forfait d'appel transféré n'est consommé qu'après épuisement du "nouveau" forfait.
F.7.3. KPNGB peut revoir et adapter les prix des Plans tarifaires une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

F.8. Facturation et paiement

F.8.1. La facture qui est adressée au Client reprend les données suivantes :

- les frais de connexion le cas échéant;
- la redevance d'Abonnement le cas échéant ou Forfait d'appel minimum éventuel, qui sont payables chaque mois par anticipation;
- la contribution complémentaire pour les options ou services supplémentaires;
- le coût détaillé des communications nationales;
- le coût détaillé des communications internationales;
- le coût détaillé de l'utilisation des services de roaming;
- le coût des appels vers des numéros spéciaux;
- le cas échéant, le loyer du matériel loué ou le prix d'achat du matériel commandé;

- le cas échéant, le prix des volumes de transit non compris dans la redevance d'abonnement mensuelle;
- les autres coûts et crédits éventuels à facturer au Client, parmi lesquels entre autres les abonnements que le Client a conclus auprès de certains Fournisseurs de Contenu pour avoir accès à leurs données et/ou services et qui sont perçus par KPNGB pour le compte de ces Fournisseurs.

F.8.2. Moyennant l'indication de ce choix dans la Demande d'abonnement ou une demande écrite dans ce sens au cours du Contrat, le Client peut demander que lui soient adressées des factures non détaillées.
F.8.3. Sous réserve d'une convention dérogatoire ou, entre autres, de problèmes techniques, KPNGB envoie la facture au Client sur base mensuelle.
Etant donné que KPNGB a plusieurs cycles de facturation par mois, la période facturée ne correspondra pas pour tous les Clients à un mois calendrier. Il est dès lors possible que la première facture concerne une période plus courte qu'un mois. Les Tarifs relatifs à un mois seront facturés pro rata temporis, et le nombre de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou MMS et/ou de Data gratuits ou inclus dans le Forfait d'appel mensuel sera calculé sur la même base. En cas de modification des tarifs par KPNGB ou de migration du Client d'un type de service vers un autre (changement de Plan tarifaire), les tarifs modifiés sont également appliqués et facturés pro rata temporis. En cas de changement de Plan tarifaire à la demande du Client, le tarif modifié entrera en vigueur après l'envoi de la première facture suivant la demande, sauf si la demande est faite durant la période pendant laquelle une facture est établie, auquel cas le tarif modifié ne sera appliqué qu'après l'envoi de la facture suivante. Il en va de même si le Client demande de nouveaux services ou des services supplémentaires. Le Client reconnaît que les coûts des services de roaming peuvent être facturés plusieurs mois après la date de la fourniture du service de roaming, du fait que KPNGB doit attendre à cette fin les informations des autres opérateurs concernés.
F.8.4. La facture est envoyée au Client en un (1) exemplaire. Le Client est d'accord que cet envoi peut se faire par voie électronique Le Client pourra toujours, et ce moyennant une demande écrite et sans frais, revenir à une facturation papier traditionnelle. Il pourra également toujours, dans ce cas, demander un ou plusieurs duplicatas de sa facture moyennant le paiement du montant indiqué par KPNGB.
F.8.5. Tous les montants facturés sont payables dans le délai indiqué sur la facture et, à défaut d'un tel délai, dans les quatorze (14) jours suivant la date de facturation, par l'un des moyens de paiement suivants:

- virement bancaire ou postal;
- domiciliation bancaire, en remplissant le coupon joint à cet effet au formulaire de demande ou par tout autre document servant cet effet;
- pour certains Services: domiciliation de carte de crédit Visa, MasterCard, American Express, en remplissant le formulaire mis à disposition par KPNGB.

Les frais supplémentaires engendrés par l'utilisation d'autres moyens de paiement pourront être facturés par KPNGB.
F.8.6. Si KPNGB ne reçoit aucun paiement des montants facturés dans le délai de paiement stipulé, des intérêts moratoires s'appliqueront de plein droit à partir de l'expiration du délai de paiement. Leur montant sera égal au taux d'intérêt légal. KPNGB peut en outre facturer une indemnité forfaitaire égale à 15% des montants facturés qui n'ont pas été payés à l'échéance, avec un minimum de 60,00 euros, sans préjudice de son droit à une indemnité de procédure. En outre, l'envoi d'un rappel de paiement au Client donne lieu à une facturation d'une indemnité administrative forfaitaire.
F.8.7. Le Client peut, après l'envoi d'une mise en demeure, réclamer une indemnité de 60,00 euros si KPNGB reste en défaut de respecter, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la mise en demeure, son principal engagement contractuel, à savoir "employer tous les moyens raisonnables pour donner accès au Client au Réseau et aux Services".
F.8.8. La contestation d'une facture de KPNGB doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée à KPNGB, par lettre recommandée, dans un délai d'un mois à compter de la date de la facture. Cette possibilité ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer cette facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation justifiée par le Client du montant facturé. Le Client est néanmoins tenu de régler le montant non contesté des Services facturés, comme les factures postérieures si celles-ci ne donnent pas lieu à contestation.
F.8.9. S'il apparaît qu'un montant trop élevé a été facturé au Client et que ce dernier s'en est acquitté, la différence sera compensée, pour autant que possible, avec les montants facturés ultérieurement.

F.9. Cession du Contrat

F.9.1. KPNGB peut céder, totalement ou partiellement, ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers sans le consentement du Client. Cette cession ne peut cependant pas engendrer une réduction des garanties du Client.
F.9.2. Le Client ne peut céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat que moyennant (i) l'accord préalable et écrit de KPNGB, et (ii) à condition que le Client et le cessionnaire aient entièrement complété et signé le formulaire de cession de KPNGB destiné à cet effet et l'aient transmis à cette dernière.

F.10. Entrée en vigueur et résiliation de l'Abonnement - suspension des Services

F.10.1. Début et durée de l'Abonnement
L'Abonnement du Client débute au moment de l'activation de l'Abonnement.
A moins que le Client n'ait expressément opté dans la Demande d'abonnement pour un Contrat à durée déterminée, l'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée.
F.10.2. Suspension des Services
F.10.2.1. Par KPNGB
KPNGB peut refuser ou suspendre, totalement ou partiellement, les Services (y compris les services supplémentaires, les options, le roaming et/ou les communications internationales), après envoi d'un préavis au Client dans les cas suivants:

- lorsque le Client ne respecte pas les obligations que lui impose le Contrat, ou s'il utilise les Services d'une manière contraire aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur;
- en cas de non-paiement total ou partiel du montant d'une facture pour un des Services dans le délai de paiement, ou en cas d'insolvabilité ou de présomption d'insolvabilité notoire;
- en cas de fraude ou de présomption de fraude notoire;
- lorsque le Client a donné des informations erronées, incomplètes ou fausses lors de la Demande d'abonnement, n'a pas communiqué la modification de ces informations conformément à l'article F.6.1.2, ou omet de remettre la Demande d'abonnement à KPNGB conformément à l'article F.1.1;
- lorsque le Client a refusé de payer la garantie ou l'avance stipulée à l'article F.1.5 dans le délai indiqué;
- en cas de consommation anormale du Client (appels, téléchargement très élevé, ...)
- si KPNGB constate que le téléphone (mobile), l'ordinateur ou le modem ou une autre installation qu'utilise le Client peut provoquer des perturbations sur le Réseau ou qu'elle n'est pas agréée conformément aux normes applicables;
- sur la base d'exigences obligatoires fixées par la loi et relatives au Réseau ou installations de KPNGB;
- en cas de non-respect par le Client des obligations qui lui impose un autre contrat avec KPNGB.

KPNGB peut également suspendre, totalement ou partiellement, les Services avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants:

- sur la base d'exigences légales impératives,
- lorsque le bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations est compromis,
- en cas de rupture du Contrat ou de défaut de paiement,
- en cas de fraude découverte ou présumée d'une nature telle que la non-suspension des Services pourrait avoir des conséquences graves pour KPNGB et/ou pour des tiers.
- en cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat.

En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, KPNGB fournira au Client, à la demande écrite expresse de celui-ci, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de sa demande.
Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'a droit à aucun dédommagement de la part de KPNGB, sauf en cas de suspension injustifiée ou non fondée. Le Client demeure en outre tenu de respecter ses obligations contractuelles, y compris ses obligations de paiement. Le Client reconnaît et accepte à cet égard que l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension des Services. En cas de suspension injustifiée, le Client recevra une note de crédit pour l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums qui lui ont été facturés pendant la période de suspension. La suspension est levée dès que KPNGB reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Les frais de désactivation et d'activation peuvent être facturés au Client.
F.10.2.2. Par le Client
Le Client peut demander à KPNGB, pour des motifs qui lui sont propres (par exemple: un long séjour à l'étranger ou à l'hôpital), de suspendre les Services

pendant une période déterminée. L'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension. Une suspension peut durer six (6) mois au maximum et est uniquement levée à la demande écrite expresse du Client à cette fin, adressée à KPNGB par fax ou recommandé. Cette disposition ne s'applique pas lorsque le Client estime devoir annuler ou suspendre le Contrat parce que KPNGB n'aurait pas respecté ses obligations contractuelles.

F.10.3. Résiliation de l'Abonnement

F.10.3.1. Par KPNGB

F.10.3.1.1. KPNGB a le droit de résilier unilatéralement l'Abonnement par lettre recommandée moyennant un préavis de quinze (15) jours calendriers :

- si la suspension des Services visée à l'article F.10.2.1 se poursuit pendant quinze (15) jours;
- si le Client n'a pas remédié à une violation du Contrat dans un délai de quinze (15) jours après avoir été mis en demeure de ce faire par KPNGB.

F.10.3.1.2. En cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat, l'Abonnement est considéré comme résilié d'office sans qu'une mise en demeure ou qu'une intervention judiciaire préalable soient requises.

F.10.3.1.3. La résiliation de l'Abonnement par KPNGB effectuée conformément aux articles F.10.3.1.1. et F.10.3.1.2. ne donne pas au Client le droit de percevoir une indemnité quelconque et ne supprime pas l'obligation du Client de payer les sommes dues.

F.10.3.2. Par le Client

F.10.3.2.1. Le Client peut mettre fin à un Abonnement par écrit au moment choisi par lui, même immédiatement. KPNGB clôturera dès que possible les Services en question et transmettra à ce propos une confirmation écrite au Client. Si le client a conclu un Abonnement à durée déterminée, le client est, en cas de résiliation de l'Abonnement dans les six premiers mois après l'entrée en vigueur de l'Abonnement, redevable d'une indemnité égale à la redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur de l'Abonnement. (note : les Clients BASE ont un Abonnement à durée indéterminée et peuvent donc mettre fin à un Abonnement par écrit sans indemnité.)

F.10.3.2.2. Un Abonnement à durée déterminée est automatiquement prolongé à son échéance pour une durée indéterminée, à moins que le Client ne le résilie par écrit au moins un mois avant l'expiration de ladite durée déterminée.

F.10.3.2.3. Si le Client résilie l'Abonnement et a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à l'Abonnement, alors le client est redevable, en cas de résiliation de l'Abonnement pendant les vingt-quatre (24) premiers mois qui suivent l'entrée en vigueur de l'Abonnement, d'une indemnité égale à la valeur résiduelle dudit/desdits Produit(s) au moment de la fin de l'Abonnement. Une modification du Plan tarifaire demandée par le Client et autorisée par KPNGB peut aussi, dans le contexte du présent article, être considérée comme une résiliation de l'Abonnement.

F.10.3.2.4. Si le Client n'accepte pas les augmentations tarifaires notifiées, autres que l'augmentation des tarifs de roaming, il a le droit de résilier moyennant lettre recommandée son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications. En cas de proposition par KPNGB d'une modification des Conditions générales portant sur un autre sujet que le tarif applicable, le Client a le droit de résilier par écrit son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de ladite modification. Si l'augmentation tarifaire ou la modification des Conditions générales porte uniquement sur un Service supplémentaire déterminé, le droit du Client se limite à la possibilité de résilier le Service supplémentaire concerné, selon les mêmes modalités et moyennant les mêmes conditions.

F.10.3.2.5. Toute résiliation du Contrat entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données éventuellement stockées par KPNGB pour le Client (entre autres messages électroniques, pages personnelles, etc). Le Client doit donc sauvegarder, régulièrement et sur un support distinct, l'ensemble des données dont il confie le stockage à KPNGB.

F.11. Modifications par KPNGB

F.11.1. KPNGB informera dûment le Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire (autre qu'une augmentation des tarifs de roaming) ou d'une modification des caractéristiques techniques des Services si la modification ou l'augmentation prévue a des implications pour le Client. Les Conditions générales peuvent toujours être consultées sur le site www.kpngroup.be et les tarifs peuvent l'être sur le site des produits concernés, à partir du site www.kpngroup.be.

F.11.2. Si le Client n'accepte pas l'augmentation tarifaire (autre que l'augmentation des tarifs de roaming) ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée, il peut résilier unilatéralement et anticipativement l'Abonnement sans paiement de la moindre pénalité ou indemnité conformément aux dispositions de l'article F.10.3.2.4. des Conditions générales.

F.11.3. Le Client qui utilise les Services à l'aide d'un Forfait d'appel prépayé et qui n'accepte pas l'augmentation tarifaire ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée, n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé déjà acheté. Le Client qui achète/recharge un Forfait d'appel prépayé après l'annonce des modifications est irréfragablement présumé avoir accepté les modifications.

F.11.4. Si la modification du Contrat par KPNGB a pour conséquence qu'il devient impossible pour le Client d'utiliser le Forfait d'appel prépayé dont il disposait avant la modification, KPNGB aura pour unique obligation de remplacer les Forfaits d'appel prépayés devenus inutilisables par des nouveaux forfaits d'appel prépayés de même valeur. Le Client n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé devenu inutilisable.

F.12. Signature du Client

À moins que les Conditions générales ou des Conditions particulières prescrivent une autre forme de notification, une notification effectuée par le Client par télécopie ou par courrier électronique sera considérée comme une notification effectuée par le Client par écrit. Si KPNGB a des doutes sur l'authenticité de la notification, elle demandera immédiatement au Client de lui envoyer un exemplaire original signé et sera en droit de ne pas donner suite à la notification aussi longtemps que ledit original écrit et signé ne lui sera pas parvenu.

F.13. Questions, réclamations et litiges

F.13.1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations écrites relatives aux Services, ou signaler le vol, la perte ou le défaut d'une carte SIM, téléphone ou d'un modem, au service clientèle de KPNGB dédié au Produit ou Service qu'il utilise. Pour les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale BASE, l'un des canaux indiqués ci-après peut être utilisé :

Par lettre	:	Rue Neerveld105, 1200 Bruxelles
Par téléfax	:	0800/20 487
Via le site web	:	www.kpngroup.be
Par téléphone	:	0486/19 1999

Pour les Produits et/ou Services qui sont offerts par KPNGB sous une dénomination commerciale autre que BASE, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du service clientèle dédié à la dénomination commerciale en question sur le site www.kpngroup.be.

F.13.2. KPNGB s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par KPNGB, ou s'il est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications : Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles – plaintes@mediateurtelecom.be (tél : 02/223.06.06 – fax 02/219.77.88). Les plaintes soumises au service médiation ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de KPNGB.

F.13.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au Contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci qui n'a pas pu être réglé par l'intermédiaire de KPNGB ou du service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles en tant que lieu de naissance de l'engagement, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

F.13.4. Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit belge.

Si vous souhaitez poser des questions, n'hésitez pas à contacter KPNGB. Une équipe de collaborateurs spécialisés et multilingues se tient à votre disposition. Le service clientèle de BASE est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Le numéro du service clientèle pour particuliers est le suivant :
à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, en Belgique :
Clients BASE : 0486 19 1999 (gratuit)
Autres : 0486 19 1999
à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, à l'étranger :
+32 486 19 1999

Pour plus d'informations sur les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale BASE:

- surfez sur **www.BASE.be**
- rendez-vous dans un **Point de vente** ou chez un **Distributeur**.

Si vous avez des questions concernant des Produits et/ou Services qui sont offerts par KPNGB sous une dénomination commerciale autre que BASE, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du service clientèle responsable pour le Produit ou le Service en question sur le site www.kpngroup.be.

Version : Octobre 2012

La société KPN Group Belgium sa ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs d'impression ou de toute autre erreur apparaissant dans la présente édition. Les caractéristiques des produits et services peuvent être modifiées sans préavis. Consultez les conditions générales de KPNGB pour des informations plus détaillées.
© par KPN Group Belgium sa, tous droits réservés.
E.R. : KPN Group Belgium sa, Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles - 119902789_V201206